

ABSTRAKSI

YOU SHE MELLY ANNE DHARASTA. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Insentif Terhadap Perilaku *Word Of Mouth* Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Ramayana Kelas Eksekutif Jurusan Jogja-Jakarta. (Dibimbing oleh Dra.CHAULA ANWAR,MM dan SHINTA HERU SATOTO, SE,M.Si)

Seiring meningkatnya jumlah angkutan bis yang memberikan fasilitas yang hampir sama, maka bis Ramayana untuk menarik konsumen baru dan mempertahankan pelanggannya maka memberikan program insentif kepada mereka. Insentif berupa mendapatkan kupon makan satu kali selama perjalanan dan bonus satu tiket gratis untuk pembelian sepuluh tiket. Dengan pemberian insentif ini maka diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pelanggan bis Ramayana, yang nantinya konsumen ikut membantu terjadinya promosi berbentuk komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) kepada saudara atau teman-temannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap perilaku *word of mouth* konsumen jasa angkutan penumpang bis Ramayana kelas eksekutif Jurusan Jogja-Jakarta secara simultan. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan insentif terhadap perilaku *word of mouth* konsumen jasa angkutan penumpang bis Ramayana kelas eksekutif Jurusan Jogja-Jakarta secara parsial.

Penelitian ini dilakukan pada konsumen bis Ramayana kelas eksekutif jurusan Jogja-Jakarta. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumber pertama, dengan teknik angket (kuesioner). Metode pengolahan data dan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap WOM sebesar 0,647. Variabel insentif berpengaruh positif terhadap WOM sebesar 0,336. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,542 hal ini berarti WOM dipengaruhi oleh kedua variabel yaitu variabel kualitas layanan dan variabel insentif.

Kata kunci: kualitas layanan, insentif, *word of mouth*.